



Projet de dialogue social multisectoriel dans le domaine des services publics et des télécommunications sur le rôle des partenaires sociaux dans la prévention de la violence de tiers et du harcèlement au travail

Plan d'action adopté le 25 novembre 2022, Madrid

Au printemps 2020, alors que la pandémie de COVID-19 se déclarait, neuf partenaires sociaux de l'UE dans les services publics et les télécommunications se sont réunis pour se pencher sur l'efficacité des lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail (VTHT) en réponse à l'augmentation des signalements de faits de violence et de harcèlement au travail.

Les partenaires sociaux sont la FSESP, le CSEE, la CESI et la FET, du côté syndical, et les employeurs, l'HOSPEEM, l'EUPAE, le CCRE, l'UITP et l'ETNO, représentant l'administration centrale, y compris les services pénitentiaires, les administrations locales et régionales, ainsi que les secteurs des soins de santé, de l'éducation, des transports urbains et des télécommunications.

Certains d'entre eux n'ont pas signé les lignes directrices 2020, à savoir l'UITP, la FET et l'ETNO, mais leurs propres instruments sectoriels se sont révélés très pertinents pour les discussions du projet et l'évaluation des lignes directrices.

Au cours des années 2021 et 2022, le projet a pu financer des recherches approfondies menées par le Dr. Jane Pillinger, six webinaires thématiques et une conférence en présentiel à Madrid, à laquelle ont participé plus de 100 délégués de 27 pays européens, de la Commission européenne, d'Eurofound et de l'EU-OSHA.

Le projet a permis d'approfondir la coopération entre les neuf partenaires sociaux et leur détermination à établir une politique de tolérance zéro à l'égard de la violence et du harcèlement au travail sous toutes leurs formes, qui couvre tous les travailleurs, les utilisateurs, les clients, les visiteurs, les contractants et toute autre personne susceptible d'entrer en contact avec le personnel, physiquement ou virtuellement. Cela reste un point de départ fondamental.

Pour maintenir la dynamique, ce plan d'action est approuvé par les partenaires du projet et les délégués de la conférence qui recommandent son adoption par les comités de dialogue social concernés au cours du premier semestre 2023.

Principales conclusions du projet

La recherche du projet est basée sur une analyse de la littérature et des données, une enquête à laquelle ont répondu 165 membres nationaux des partenaires du projet, six discussions en webinaire consacrées à la violence sexuelle et la violence domestique, à la prévention et à l'évaluation des risques, à la numérisation, à l'indemnisation et au soutien aux victimes et à un brainstorming sur la mise à jour et l'amélioration des lignes directrices.

Le projet a donné l'occasion de discuter de la proposition de directive européenne sur la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, ce qui a donné lieu à une déclaration de certains des partenaires du projet appelant à mettre davantage l'accent sur le rôle des partenaires sociaux dans la lutte et la prévention de la violence fondée sur le genre (voir [ici](#)).

Elle a également permis de réaffirmer l'importance de la convention n° 190 et de la recommandation n° 206 de l'OIT sur la violence et le harcèlement, adoptées en 2019 grâce à une campagne transnationale menée par les femmes, et qui doivent encore être ratifiées par tous les États membres de l'UE (à ce jour ratifiées par l'Espagne, l'Italie et la Grèce). Ces instruments fournissent un cadre, tel que reflété dans un certain nombre d'initiatives nationales et de conventions collectives, pour une approche intégrée, fondée sur le genre et intersectionnelle de la violence et du harcèlement dans le monde du travail, englobant la violence interne et externe au travail.

La recherche renseigne amplement sur les défis à relever par les partenaires sociaux et les autorités publiques pour prévenir et mieux répondre à la violence externe au travail dans un contexte d'inégalités croissantes de revenus et de salaires, de mesures d'austérité entraînant un manque de ressources pour les services publics, et un sentiment de perte de contrôle face à un monde du travail en évolution rapide, notamment en raison de la numérisation.

Elle permet de constater que la violence et le harcèlement reste nettement sous-déclarée, faute d'une politique visible et efficace sur le lieu de travail pour établir des systèmes de réclamation auxquels les travailleuses et les travailleurs font confiance et mettre en œuvre des mesures de prévention, et qu'il existe une perception persistante que la violence fait partie du travail.

Malgré la sous-déclaration, il existe des preuves de l'augmentation de la VTHT, y compris la violence de genre et la cyberviolence/le harcèlement de genre.

Or, la violence et le harcèlement ne sont pas une fatalité et les partenaires sociaux peuvent peser dans la balance grâce aux divers instruments juridiques et politiques dont ils disposent en matière de SST, d'égalité des sexes, de non-discrimination, de lois/codes du travail comportant des dispositions sur le harcèlement et de droit pénal. Il est important que les victimes ou les témoins d'actes de violence sachent que leur signalement sera réellement traité par la direction et les autorités publiques. Éviter de travailler seul, pouvoir compter sur le soutien de la direction et assurer l'indemnisation des victimes de la violence, œuvrer à l'amélioration et à l'augmentation des ressources des services destinés aux citoyens sont également essentiels.

Le rôle des inspecteurs du travail dans la prévention et la détection des risques de VTHT reste essentiel, tout comme l'accès aux recours et à la justice et davantage d'actions pour renforcer le rôle de la prévention.

Les directives multisectorielles ont besoin d'un rafraîchissement

Les lignes directrices adoptées il y a 12 ans se sont révélées utiles pour sensibiliser au rôle des partenaires sociaux dans la lutte contre la violence externe, mais elles n'ont pas été mises à jour depuis lors et risquent de devenir obsolètes.

L'enquête du projet a montré que seul un petit nombre de partenaires sociaux au niveau national connaissent leur existence (30%). Les lignes directrices n'ont été mises en œuvre dans aucun accord multisectoriel au niveau national, à l'exception du Danemark dans deux secteurs.

Toutefois, les enquêtes et la pratique/expérience sur le terrain permettent de mieux connaître le problème et, comme l'a montré la recherche, il existe de nombreux exemples d'initiatives conjointes ou autonomes prises par les syndicats et les employeurs par le biais de la négociation collective, de la négociation de politiques sur le lieu de travail, de mesures de sécurité, de campagnes de sensibilisation, de conseils pratiques et de mesures de soutien aux victimes de violence et de harcèlement.

Peu de conventions collectives nationales traitent exclusivement de la violence externe. Elle est plus souvent intégrée dans des accords sur la SST et/ou l'égalité des sexes ou sur la question spécifique de la cyberviolence en relation avec la numérisation.

Actions à très court terme

- ✓ Diffusion du rapport de recherche contenant 40 exemples d'initiatives de partenaires sociaux à travers l'UE comme source d'outils pratiques pour lutter contre la violence et le harcèlement, en ligne et dans la vie réelle, par le biais de politiques sur le lieu de travail et de la négociation collective. Le résumé sera disponible en 22 langues et le rapport complet en DE, EN, ES, FR, IT, RO (à confirmer).
- ✓ Des outils de communication pour aider les membres nationaux à diffuser le rapport et à accéder facilement aux initiatives nationales utiles et rapportées seront disponibles à la fin de 2022 ou au début de 2023.

Actions à court terme

Malgré la mise en œuvre limitée des lignes directrices, compte tenu des spécificités de la VTHT, qui est devenue un problème encore plus important pendant la pandémie de COVID-19, **il existe un consensus sur l'utilité de conserver des lignes directrices dédiées à la VTHT.**

Cela signifie qu'il faut garantir la nature dynamique des lignes directrices afin de fournir des exemples d'actions possibles dans une série d'accords différents sur la SST, le bien-être au travail, l'égalité des sexes, la non-discrimination, les lois/codes du travail, ainsi que des conseils sur la mise en œuvre pratique plus détaillée des accords/politiques sur le lieu de travail et aux niveaux sectoriels.

Pour rester pertinentes, les lignes directrices doivent être mises à jour, comme indiqué dans les recommandations du rapport de recherche du projet, au moins dans les domaines suivants :

- ✓ **Violences basées sur le genre :** les lignes directrices doivent mieux refléter la législation et les conventions collectives nationales ainsi que la convention 190 et la recommandation 206 de l'OIT pour garantir l'inclusion des violences basées sur le genre, y compris la violence domestique, ce qui est devenu d'autant plus urgent compte tenu du développement du télétravail. Cinq pays ont déjà mis en œuvre des lois prévoyant un congé rémunéré pour violence domestique, comme en Italie, en Espagne et en Irlande, et beaucoup d'autres incluent cette question dans des mesures négociées conjointement sur le lieu de travail. Il est également nécessaire de mieux comprendre et de mettre l'accent sur les approches sensibles au genre de la santé publique et de la famille, conformément à la convention 190 et à la recommandation 206 de l'OIT. Les lignes directrices révisées peuvent fournir un cadre commun utile pour généraliser les bonnes pratiques au niveau national.
- ✓ **La santé et la sécurité au travail** restent un point d'entrée commun pour aborder la prévention de la violence et du harcèlement au travail. Il est nécessaire de mieux appliquer l'évaluation des risques liés à la santé et à la sécurité au travail et d'inclure

les risques psychosociaux, tels que le manque de personnel, ainsi que de meilleurs protocoles de sécurité, de soutien et d'indemnisation des victimes. À cet égard, il est important d'encourager la mise en œuvre nationale des outils interactifs d'évaluation des risques en ligne (OiRA) de l'EUOSHA et de garantir une participation réelle des partenaires sociaux sectoriels.

- ✓ La **numérisation**, surtout si elle n'est pas bien conçue en coopération avec les travailleurs et leurs représentants syndicaux, peut entraîner des frustrations chez les utilisateurs de services et une fragmentation/dilution des responsabilités dans la prestation de services, ce qui peut à son tour déclencher des abus et des violences de la part de tiers. De nouvelles stratégies sont nécessaires pour s'attaquer au problème dans un monde du travail en mutation rapide, à la fois dans l'intérêt des travailleurs mais aussi pour la qualité et la disponibilité des services publics et commerciaux.
- ✓ Les lignes directrices devraient également refléter une compréhension commune des différentes formes de **cyber-violence**, qui, contrairement à d'autres formes de violence, est souvent le fait d'auteurs anonymes et, selon l'OIT, est plus souvent le fait d'employés, de collègues ou de dirigeants.
- ✓ Enfin, le renforcement de la cohésion sociale, ainsi que du soutien social de la direction et entre collègues, et une solide culture anti-discrimination demeurent essentiels pour mettre en place un cadre de travail sans violence.

Il existe également un consensus parmi les partenaires du projet pour trouver des moyens de rendre les lignes directrices plus efficaces au niveau du lieu de travail.

- ✓ Examiner si et comment les lignes directrices, ou un ensemble de principes sous-tendant les lignes directrices, devraient être contraignantes dans les conventions collectives nationales et/ou les accords sectoriels de l'UE.
- ✓ Une fois que les lignes directrices auront été révisées, elles devraient bénéficier d'un lancement de haut niveau prenant appui sur un site web dédié, des supports accessibles et des fiches d'information, ainsi qu'un plan de communication et de diffusion pour atteindre les membres nationaux

À plus long terme : vers une approche intégrée de la violence et du harcèlement au travail

Il est recommandé que les partenaires sociaux intersectoriels envisagent de négocier un accord juridiquement contraignant sur toutes les formes de violence et de harcèlement, y compris la VHTH (en actualisant l'accord des partenaires sociaux de 2007 sur la violence et le harcèlement) afin de garantir la convergence avec la convention 190 de l'OIT et les accords nationaux qui favorisent une approche intégrée de la violence et du harcèlement, couvrant une approche sensible au genre de la violence et du harcèlement tant internes qu'externes.

Processus et calendrier

Les partenaires du projet s'engagent à soumettre le plan d'action pour adoption à leurs comités de dialogue social sectoriel respectifs au cours du premier semestre 2023.

En cas d'approbation du plan d'action et des recommandations de recherche visant à réviser les lignes directrices, des fonds seront sollicités auprès de la Commission pour financer la mise à jour et la révision des lignes directrices en 2023.

En complément, chaque comité de dialogue social sectoriel peut demander un financement pour la négociation de son propre accord sectoriel.